

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI LOGO HALAL, KEPERIBADIAN  
RELIGIUS DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAKANAN BEKU  
(Studi Kasus Masyarakat Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Makanan beku di Surakarta

**Disusun Oleh :**

**IHSAN ABDUL KHOLIQ**

**B 100 150 095**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI LOGO HALAL, KEPERIBADIAN  
RELIGIUS DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAKANAN BEKU  
(Studi Kasus Masyarakat Surakarta)**

Yang ditulis dan disusun oleh

**IHSAN ABDUL KHOLIQ**  
**B 100 150 095**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 08 Februari 2020  
Pembimbing Utama



**(Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M.)**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhamamdiyah Surakarta



**(Dr. H. Syamsudin, SE, M.M.)**

**NIDN. 0017025710**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **IHSAN ABDUL KHOLIQ**  
NIRM : **B100150095**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI LOGO  
HALAL, KEPRIBADIAN RELIGIUS DAN  
FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAKANAN BEKU (Studi Kasus  
Masyarakat Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

08 Februari 2020  
Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

  
.....(IHSAN ABDUL KHOLIQ).....

## **MOTTO**

*“Dan orang-orang yang diberi ilmu berpendapat bahwa (wahyu) yang diturunkan kepadamu (Muhammad) dari Tuhanmu itulah yang benar dan memberi petunjuk (bagi manusia) kepada jalan (Allah) Yang Maha Perkasa lagi Maha Terpuji”*

*(QS Saba’: 6)*

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi Ilmu Pengetahuan beberapa derajat”*

*(QS. Al Maidah : 11)*

*“Barang siapa yang menempuh suatu jalan menuntut ilmu pengetahuan, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju Surga”*

*(H. R. Muslim)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini sebagai ungkapan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Serta memberikan seluruh kenikmatan dalam hidup. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan dan manfaat yang besar bagi kita semua.
2. Nabi Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau, keluarga beserta para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.
3. Bapak Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan arahan yang terbaik kepada saya dalam penyusunan skripsi saya ini, terimakasih banyak atas nasihat serta bimbingannya selama ini.
4. Orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi dan perjuangan yang sangat besar dan luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan saya di UMS ini.
5. Erlinda Damara, S.M. selaku pasangan hidup yang telah memberikan *support* serta motivasi yang tidak pernah kendor.
6. Kakak-kakakku tercinta Yoga Saktiarsa dan Ana Indarwati, serta seluruh keluarga besar yang selalu mengingatkan dan memberikan bantuan baik dukungan moril maupun dukungan motivasi secara terus menerus.
7. Sahabatku dan teman-teman semasa kuliah, yang telah membuat kegiatan kuliahku terasa seru dan tidak terlalu monoton.
8. Untuk teman-teman seluruh mahasiswa manajemen FEB UMS khususnya manajemen kelas C angkatan 2015 yang telah berjuang bersama sejak dari awal perkuliahan. Terima kasih untuk semua perjuangan, kenangan, cerita dan lelucon yang pernah tercipta selama kebersamaan kita..

9. Untuk almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih telah mengijinkanku meniti ilmu dan berjuang untuk menggapai masa depan.
10. Segenap teman-teman desa Gemolong yang telah membersamaku dalam susah maupun senang.
11. Seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya sebagai balasan atas bantuan dan amal baik Bapak/ibu/saudara semua. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan dikemudian hari.

*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Surakarta, 1 Februari 2020

**(Ihsan Abdul Kholiq)**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh Persepsi Logo Halal, Kepribadian religius dan faktor sosial terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna produk Makanan beku di Surakarta. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan adalah (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan  $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa (1) Persepsi Logo Halal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta. (2) Kepribadian religius berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta. (3) Faktor sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta.

**Kata Kunci:** Persepsi Logo Halal, Kepribadian Religius, Faktor Sosial Dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to examine the influence of Halal Logo Perception, religious personality and social factors on customer satisfaction of frozen food in Surakarta. This research method uses a quantitative approach that uses numerical data. The population in this study were users of frozen food products in Surakarta. Total population is not known with certainty and a sample of 100 respondents. Data analysis techniques using are (1) instrument test (validity and reliability test), (2) Classical Assumption Test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) and (3) Hypothesis Test (multiple linear regression analysis, t test, F test and R<sup>2</sup>) . The results showed that the t test showed that (1) Halal Logo Perception significantly affected customer satisfaction in frozen food in Surakarta. (2) Religious personality significantly influences customer satisfaction in frozen food in Surakarta. (3) Social factors significantly influence customer satisfaction in frozen food in Surakarta.

**Keywords:** Halal Logo Perception, Religious Personality, Social Factors and Customer Satisfaction



## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhamamd SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta para pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI LOGO HALAL, KEPRIBADIAN RELIGIUS DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAKANAN BEKU (Studi Kasus Masyarakat Surakarta)”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada konsumen serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi konsumen.

6. Bapak dan ibu yang selalu memberikan kasih sayangnya yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Erlinda Damara, S.M selaku pasangan hidup yang telah memberikan *support* serta motivasi yang tidak pernah kendor.
8. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan di manapun kalian berada, semoga kebaikan kalian dibalas oleh-Nya.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 khususnya kelas C terima kasih untuk segala kebersamaan, kenangan dan ceritanya.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu telah turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi untuk perbaikan pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2020

Penulis

**(Ihsan Abdul Kholiq)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Pemasaran.....	7
2. Kepuasan pelanggan.....	8
3. Persepsi Logo Halal.....	10
4. Kepribadian religius .....	15
5. Faktor Sosial.....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	21
D. Hipotesis.....	21
BAB III    METODE PENELITIAN.....	25
A. Populasi dan Sampel .....	25

	B. Jenis dan Sumber Data .....	26
	C. Metode Pengumpulan Data .....	26
	D. Definisi Operasional .....	27
	E. Metode Analisis Data .....	29
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35
	A. Deskripsi Responden .....	35
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
	2. Klasifikasi responden berdasarkan usia .....	35
	3. Klasifikasi responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	36
	4. Klasifikasi responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	37
	B. Analisis Data .....	37
	1. Uji Instrumen Data .....	37
	2. Uji Asumsi Klasik .....	41
	3. Uji Hipotesis .....	44
	C. Pembahasan .....	51
	1. Persepsi Logo Halal dengan Kepuasan Pelanggan Masyarakat Surakarta .....	51
	2. Hubungan Kepribadian religius dengan Kepuasan Pelanggan Masyarakat Surakarta .....	52
	3. Hubungan Faktor sosial dengan Kepuasan Pelanggan Masyarakat Surakarta.....	53
BAB V	PENUTUP.....	55
	A. Kesimpulan .....	55
	B. Saran-Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden .....	36
Tabel IV.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden .....	36
Tabel IV.4	Karakteristik Tingkat Pekerjaan Responden .....	37
Tabel IV.5	Rangkuman validitas instrumen Persepsi Logo Halal (X1) .....	38
Tabel IV.6	Rangkuman Validitas Instrumen Kepribadian religius (X2)....	39
Tabel IV.7	Rangkuman Validitas Instrumen Faktor sosial (X3) .....	39
Tabel IV.8	Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y) .....	40
Tabel IV.9	Hasil Reliabilitas .....	41
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Normalitas .....	42
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	43
Tabel IV.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43
Tabel IV.13	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda .....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	21
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Responden

Lampiran 3. Hasil Pengujian Statistik dengan SPSS